**ОТЧЕТ по выполнению ПЛАНА на 2024г**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в**

 **ГБУКО «Новослободский дом-интернат для престарелых и инвалидов», проведенной в 2024 году**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | **Показатели независимой оценки качества условий оказания услуг** | **Мероприятия, направленные на повышение качества условий оказания услуг** | **Срок исполнения** | **Отметка о выполнении с указанием даты** |
|  | I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении) |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации;- на официальном сайте организации в сети «Интернет». | На официальном сайте организации разместить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в 2024 году (рейтинг, количественные результаты оценки, чек-листы, планы по устранению выявленных недостатков на 2024 – 2026 годы, отчеты о выполнении указанных планов). | До 1 ноября 2024 года;отчеты размещать 1 раз в 6 месяцев (до 15 января и до 15 июля) | Размещено на сайте <https://novoslobodsky-d.ucoz.ru/index/nezavisimaja_sistema_ocenka_kachestva_raboty_uchrezhdenija/0-27>  |
| Проводить мониторинг информации, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания. | постоянно, не реже 1 раза в квартал | Последний раз проводил мониторинг руководитель 20.12.2024г |
| Разработать и разместить на официальных сайтах и на стендах организаций социального обслуживания:- правила приема, перевода и выписки (отчисления) из учреждения;- правила временного выбытия из учреждения в домашний отпуск;- правила посещения граждан, проживающих в организациях социального обслуживания, включая перечень и количество продуктов питания, разрешенных для передачи. | IV квартал 2024 года | <https://novoslobodsky-d.ucoz.ru/index/porjadok_priema_v_uchrezhdenie/0-47><https://novoslobodsky-d.ucoz.ru/index/pravila_vnutrennego_rasporjadka_prozhivajushhikh/0-51><https://novoslobodsky-d.ucoz.ru/2022/2024/otpusk_prozhivajushhim.pdf> <https://novoslobodsky-d.ucoz.ru/2022/2024/razresheny_produkty.pdf> |
| На сайте учреждения разместить сведения о контролирующих организациях, в которые можно обратиться в случае нарушения прав получатедей социальных услуг (учредитель, прокуратура, Уполномоченный по правам человека в Калужской области, Управление Роспотребнадзора по Калужской области, Государственная инспекция труда в Калужской области) | IV квартал 2024 года | <https://novoslobodsky-d.ucoz.ru/index/proverki/0-29> |
| Обновить буклеты об организации социального обслуживания с информацией о предоставляемых услугах. | 1 квартал 2025 года | В работе |
|  | II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг |
| 2.1. | Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);наличие и доступность питьевой воды;наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;санитарное состояние помещений организаций;транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.). | С целью оказания помощи получателям социальных услуг в выполнении повседневных бытовых процедур, включая проведение ежедневных прогулок на свежем воздухе, провести работу укомплектованию должности помощник по уходу | 2024г2025г2026г  | укомплектованы |
|  | III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов |
| 3.1. | Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;наличие сменных кресел-колясок;наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. | Провести ремонт асфальтового покрытия пандусов и прилегающей территории для беспрепятственного передвижения инвалидов на кресло-колясках | 2025 - 2026 годы |  |
| 3.2. | Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.  | На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие экранного диктора (звукового синтезатора речи) |  IV квартал 2024 года |  Установлен звуковой синтезатор речи<https://novoslobodsky-d.ucoz.ru/> |
| IV. Показатели, характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации |
| 4.1 | Удовлетворенность получателей социальных услуг, их родственников и представителей доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники приемно-карантинного отделения, работники, консультирующие граждан по телефону)  | Разработать внутренний стандарт и алгоритм действий персонала при первичном обращении (поступлении) гражданина в организацию | IV квартал 2024 года | Приказ учреждения от 02.12.24г |
| Разработать внутренний стандарт и памятку по предоставлению информации по телефону для специалистов организации, осуществляющих консультирование граждан по телефону | IV квартал 2024 года | Разработана памятка. |
| Провести обучение персонала организации, который осуществляет первичный прием (консультирование) получателей социальных услуг и их представителей по вопросам этики и деонтологии | IV квартал 2024 года | Проведено обучение персонала 23.12.24г  |
| Ввести на регулярной основе рабочие совещания с коллективом организации по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения  | ежеквартально | Проводятся беседы по этике ежеквартально |
| 4.2.  | Удовлетворенность получателей социальных услуг, их родственников и представителей доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги | Обеспечить формирование внутрикорпоративной системы обучения персонала, направленной на повышение качества жизни получателей социальных услуг, расширению компетенций среднего и младшего медицинского персонала, помощников по уходу, других категорий сотрудников, занятых в предоставлении социальных услуг, в том числе в рамках внедрения системы долговременного ухода.(Разработать планы обучения с указанием темы занятия, даты проведения, категорий обучающихся сотрудников, ответственных за проведение занятий, контролировать исполнение планов обучения) | Разработка планов внутрикорпоративного обучения (ежегодно в декабре на следующий год),отчеты с указанием проведенных занятий размещать 1 раз в 6 месяцев (до 15 января и до 15 июля) | Разработан план |
|  |  | Предусмотреть выплаты стимулирующего характера для сотрудников, занятых в организации и проведении занятий для различных категорий работников организации | IV квартал 2024 года | В работе |

Директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А.Котосова

Дата 13.01.2025г

Исп. Сенина Е.И.

8-48447-9-33-95